

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN HALTE DAN PENGEMBANGANNYA DI KOTA SURABAYA UNTUK MENDUKUNG TERWUJUDNYA INFRASTRUKTUR BERWAWASAN LINGKUNGAN

Ari Widayanti<sup>1</sup>, Anita Susanti<sup>2</sup> dan Agus Wiyono<sup>3</sup>

<sup>1</sup>*Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya*  
email: [ariyanti101814@gmail.com](mailto:ariyanti101814@gmail.com), [ari\\_wid@yahoo.co.id](mailto:ari_wid@yahoo.co.id)

<sup>2</sup>*Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya*  
email: [anitasusanti.pasmar@gmail.com](mailto:anitasusanti.pasmar@gmail.com)

<sup>3</sup>*Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya*

### ABSTRAK

Pembangunan dan pengembangan infrastruktur untuk mendukung aktivitas masyarakat sedang mendapatkan perhatian dari Pemerintah saat ini. Halte merupakan salah satu infrastruktur perkotaan yang sangat diperlukan bagi pengguna angkutan umum. Kondisi halte perlu dievaluasi dan dikembangkan agar dapat berfungsi secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat menuju terwujudnya infrastruktur yang berwawasan lingkungan.

Tujuan studi ini adalah mengetahui kualitas pelayanan halte sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan konsep infrastruktur yang berwawasan lingkungan. Metode pengumpulan data dengan observasi lapangan dan wawancara serta membagikan kuisioner kepada 130 orang pengguna. Teknik analisis data berupa deskriptif kuantitatif dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil yang diperoleh adalah kualitas pelayanan halte masih belum memuaskan dengan nilai  $x = 3,62$  dan  $y = 4,63$ . Atribut-atribut yang berada dalam kuadran A harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi, karena atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna halte, kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan, kemudahan untuk menjangkau halte dan angkutan umum. Dalam konsep pengembangan infrastruktur yang berwawasan lingkungan diperlukan disain bangunan halte yang berkonsep *green infrastructure*, interkoneksi yang lebih baik dengan angkutan umum dan jalur pejalan kaki, ketersediaan tempat sampah yang mencukupi, jalur hijau yang semakin baik dan indah, dan tempat duduk yang nyaman dan aman.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, halte, infrastruktur, berwawasan, lingkungan.

### PENDAHULUAN

Pembangunan dan pengembangan infrastruktur untuk mendukung aktivitas masyarakat sedang mendapat perhatian Pemerintah saat ini. Transportasi merupakan bagian dari infrastruktur yang sangat penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, pengembangan ekonomi dan wilayah. Pembangunan dan pengembangan infrastruktur dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan mobilitas penduduk dan sumberdaya lainnya yang dapat mendukung terjadinya pertumbuhan ekonomi di suatu wilayah. Dengan adanya infrastruktur transportasi yang semakin baik diharapkan dapat menghilangkan isolasi dan memberikan stimulan ke arah perkembangan di semua bidang kehidupan, baik perdagangan, industri maupun sektor lainnya.

Kota Surabaya sebagai ibukota Propinsi Jawa Timur secara administratif merupakan Kotamadya yang terbagi atas lima wilayah pembantu Walikota yaitu Surabaya Barat, Surabaya Selatan, Surabaya Utara, Surabaya Pusat, dan Surabaya Timur, dengan luas wilayah 333,063 km<sup>2</sup>

dan jumlah penduduk sebesar 2.909.257 jiwa (BPS, 2015). Masing-masing kawasan memiliki berbagai pusat aktivitas sosio-ekonomi berupa sektor industri, perdagangan dan pendidikan. Kelancaran berbagai aktivitas tersebut tidak terlepas dari keleluasaan pergerakan dengan tersedianya infrastruktur transportasi yang baik.

Halte atau pemberhentian angkutan umum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi perkotaan dan merupakan komponen dari infrastruktur transportasi yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk berpindah moda dan menjangkau angkutan umum. Kondisi halte di Kota Surabaya semakin menurun seperti fasilitas tempat duduk yang tidak aman dan nyaman, halte yang tidak sesuai dengan fungsi dan kegunaannya karena digunakan untuk tempat mangkal becak atau warung, kebersihan yang kurang terjamin dll. Hal ini membuat masyarakat enggan menggunakan halte tersebut. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan halte sehingga dapat dikembangkan menuju terwujudnya infrastruktur yang berwawasan lingkungan.



Gambar 1. Kondisi Halte di Kota Surabaya

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan halte pada Koridor Barat - Timur berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)?
2. Bagaimana konsep disain halte yang berwawasan lingkungan untuk diterapkan di Kota Surabaya?

## KAJIAN PUSTAKA

### Definisi Halte

Definisi halte dari beberapa sumber sebagai berikut:

1. Menurut Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat (LPKM) ITB tahun 1997, halte adalah lokasi di mana penumpang dapat naik ke dan turun dari angkutan umum dan lokasi di mana angkutan umum dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, sesuai dengan pengaturan operasional.
2. Menurut Dirjen Bina Marga tahun 1990, halte adalah bagian dari perkerasan jalan tertentu yang digunakan untuk pemberhentian sementara bus, angkutan penumpang umum lainnya pada waktu menaikkan dan menurunkan penumpang.
3. Menurut Dirjen Perhubungan Darat tahun 1996, halte adalah tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996), tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum (halte) merupakan salah satu bentuk fungsi pelayanan umum perkotaan yang disediakan oleh pemerintah, yang bertujuan untuk:

- a. Menjamin kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas,
- b. Menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum,
- c. Menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan/atau menurunkan penumpang,
- d. Memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum.

### Persyaratan dan Perencanaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum

Persyaratan umum tempat perhentian kendaraan penumpang umum (halte) adalah:

- 1) Berada disepanjang rute angkutan umum atau bus,
- 2) Terletak pada jalur pejalan kaki dan dekat pada fasilitas pejalan kaki,
- 3) Diarahkan dekat dengan pusat kegiatan atau pemukiman,
- 4) Dilengkapi dengan rambu petunjuk,
- 5) Tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas.

Perencanaan halte di sepanjang rute angkutan umum meliputi tiga aspek (Dirjenhubdat, 1996) yaitu: Jarak, Tata Letak, Rancangan Bangunan.

#### **Lokasi Halte**

Adapun pedoman praktis dalam menentukan lokasi halte perlu memenuhi syarat berikut:

- a) Halte terletak pada trotoar dengan ukuran sesuai dengan kebutuhan.
- b) Halte diletakkan dimuka pusat kegiatan yang banyak membangkitkan pengguna angkutan.
- c) Halte diletakkan di tempat yang terbuka dan tidak tersembunyi.
- d) Agar tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas, apabila kecepatan perjalanan cukup tinggi maka sebaiknya disediakan teluk bus (*bus lay bay*).

Kriteria yang sering digunakan dalam menentukan halte terdiri dari:

- 1) *Safety*, meliputi:
  - a) Jarak pandang calon penumpang,
  - b) Keamanan penumpang pada saat naik dan turun kendaraan,
  - c) Jarak pandang dari kendaraan lain,
  - d) Mempunyai jarak yang cukup untuk penyebrangan pejalan kaki.
- 2) *Traffic*, meliputi:
  - a) Gangguan terhadap lalu lintas lain pada saat angkutan umum berhenti.
  - b) Gangguan terhadap lalu lintas lain pada saat angkutan umum masuk dan keluar dari lokasi perhentian.
- 3) *Efficiency*, meliputi:
  - a) Jumlah orang yang dapat terangkut cukup banyak.
  - b) Dimungkinkannya penumpang untuk transfer ke lintasan rute lain.
- 4) *Public Relation*, meliputi:
  - a) Tersedianya informasi yang berkaitan dengan jadwal.
  - b) Tersedianya tempat sampah yang memadai.
  - c) Tidak menyebabkan gangguan kebisingan bagi lingkungan sekitar.

Halte pada jarak 400-600 meter dari garis henti memungkinkan untuk menyediakan fasilitas yang cukup, seperti dipasangnya papan informasi dan peneduh dan bangku-bangku.

#### **Tata Letak Halte**

Tata letak yang direkomendasikan (Dirjenhubdat, 1996) adalah jarak berjalan yang wajar bagi penumpang angkutan umum, dimana untuk daerah CBD 200-400 meter, untuk daerah pinggiran kota 300-500 meter. Selain itu juga ditentukan oleh kapasitas dan jumlah permintaan yang dipengaruhi oleh tata guna tanah dan tingkat kepadatan penduduk. Adapun tata letak halte dan TPB (Tempat Pemberhentian Bus) terhadap ruang lalu lintas adalah:

- 1) Jarak maksimal terhadap fasilitas penyebrangan pejalan kaki adalah 100 meter.
- 2) Jarak minimal halte dari persimpangan adalah 50 meter atau bergantung pada antrian.
- 3) Jarak minimal gedung (seperti rumah sakit, tempat ibadah) yang membutuhkan ketenangan adalah 100 meter.
- 4) Perletakan di persimpangan menganut sistem campuran, yaitu antara sesudah persimpangan (*farside*) dan sebelum persimpangan (*nearside*).
- 5) Perletakan di ruas jalan.

#### **Penelitian tentang Halte**

Dari hasil penelitian (Prihastuti, 2009) diperoleh kecepatan tempuh kendaraan sebelum halte lebih tinggi daripada kecepatan tempuh setelah melewati Trans Jogja. Hal ini terjadi di halte Jalan Mangkubumi pada hari Senin, Kamis dan Minggu. Jalan Malioboro pada hari Minggu dan Jalan K.H. Ahmad Dahlan pada hari Kamis dan Minggu. Kecepatan kendaraan sebelum halte lebih rendah daripada setelah halte terjadi pada halte Jalan Malioboro pada hari Kamis dan Minggu dan Jalan K.H. Ahmad Dahlan pada hari Senin, Kamis dan Minggu. Perbedaan kecepatan kendaraan

sebelum dan setelah halte cukup kecil sehingga dianggap tidak ada perbedaan kecepatan tempuh kendaraan (Prihastuti, 2009).

Dalam penelitian lain (Gultom dkk, 2014) disebutkan analisis tentang kualitas pelayanan halte penting untuk dilakukan karena secara langsung dirasakan oleh pengguna. Studi ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa komponen halte yang menurut persepsi masyarakat penting tetapi tidak memuaskan dan membutuhkan perbaikan atau pengembangan yaitu kebersihan halte, fasilitas pendukung di sekitar halte, dan tangga halte.

*Bus Rapid Transyt* adalah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari sisi infrastruktur kendaraan dan jadwal (Kurniawan dkk, 2011). BRT dapat dijadikan alat transportasi alternatif karena memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik daripada bis lain (Hook, 2009). Pada sistem BRT integrasi moda dilakukan di halte dan penumpang naik dan turun secara cepat di halte, sehingga dapat menghemat waktu perjalanan yang berakibat pada peningkatan kualitas pelayanan (Kusuma dkk, 2007). Salah satu komponen yang harus dimiliki bus umum adalah tempat pemberhentian, dengan fasilitas berupa tempat berteduh, tempat duduk, lampu penerangan, telepon umum, informasi rute dan jadwal (Fitzpatrick dkk, 1996). Selain itu diharapkan mudah diakses, dekat dengan toilet umum, dekat dengan tempat berjualan makanan dan minuman, serta aman (European Comission, 1998).

Penelitian lain menyebutkan bahwa dalam merencanakan tempat pemberhentian harus memperhatikan berbagai sudut pandang. Pengguna biasanya menginginkan tempat pemberhentian yang aman, nyaman dan mudah diakses. Pengemudi biasanya menginginkan tempat pemberhentian yang mudah dilihat, mudah untuk menghentikan bus, naik dan turun penumpang cepat dan mudah, aksesibilitas yang tinggi. Perencanaan tempat pemberhentian bus harus berdasarkan kebutuhan pengguna (Tyler dkk, 2002).

Penelitian lain tentang tempat pemberhentian bus dilakukan dengan mengumpulkan data tentang komponen yang baik dan buruk, tetapi tidak memperhitungkan tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat. Sebagai pengguna tentunya masyarakat akan merasakan secara langsung fasilitas yang tersedia di tempat pemberhentian (Evans, 2004).

Penelitian yang lain diperoleh klasifikasi halte di Jakarta ditentukan dari kondisi dan keadaan wilayah serta kebutuhan masyarakat. Faktor utama yang menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakamanan penggunaan halte di Jakarta adalah karena masyarakat tidak disiplin dan lemahnya peraturan pemerintah. Untuk mengatasi hadirnya pedagang kaki lima didalam halte sangat sulit dilakukan jika disain halte terbuka. Perancangan halte semi tertutup merupakan jalan keluar atas permasalahan ini, sehingga pedagang kaki lima bisa memahami bahwa dilarang berjualan didalam halte. Pemberian peringatan atau larangan berupa spanduk di dalam halte saat ini justru tidak memberikan efek apa-apa (Kurniawan dkk, 2011).

## **METODE PENELITIAN**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Metode literatur dan kepustakaan: membaca dan memahami beberapa buku yang berhubungan dengan hal-hal yang terkait.
2. Metode observasi lapangan: mengumpulkan data di lapangan dengan survei langsung.
3. Metode dokumentasi: mengumpulkan semua sumber data dari dokumen.
4. Metode wawancara: melakukan tanya jawab langsung kepada pengguna halte.
5. Metode angket/kuesioner: menyebarkan angket/kuesioner kepada pengguna halte.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penilaian Tingkat Kinerja**

Penilaian tingkat kinerja oleh responden terhadap pelayanan yang diberikan halte menggunakan 5 tingkat penilaian yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Perhitungan terhadap tingkat kinerja diperoleh dari penilaian 130 responden pengguna halte yang disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Hasil Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja

No.	Bagian Yang Diamati	Penilaian Kondisi Fasilitas					Bobot
	Fasilitas Halte	Kinerja					
		1	2	3	4	5	
1	Kondisi Fisik Atap Halte				21	9	129
2	Kondisi Fisik Bangunan Halte				20	10	130
3	Kondisi Lampu Penerangan Pada Halte			4	21	5	121
4	Kondisi Papan Informasi Pada Halte	1	3	16	10		95
5	Kondisi Ketersediaan Tempat Sampah Pada Halte		4	17	9		95
6	Kondisi Tempat Duduk Pada Halte			7	23		113
7	Luas Halte Memadai Bagi Pengguna			3	22	5	122
8	Kemudahan untuk menjangkau halte			13	17		105
9	Kemudahan untuk memperoleh angkutan umum		2	8	20		108
10	Kemudahan untuk orang Difabel (Pengguna Kursi Roda, Alat Bantu Jalan)	4	13	10	3		72
11	Memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna halte		1	12	17		106
12	Halte terkoneksi dengan JPO		1	10	15	4	97
13	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk mengatasi kasus kejahatan		4	18	8		94
14	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan fasilitas			19	11		101
15	Jaminan keamanan bagi penggunaan halte dari tindakan criminal			8	21	1	113
16	Jaminan kenyamanan bagi penggunaan halte dari PKL			3	25	2	119
17	Jaminan keselamatan bagi penggunaan halte dari kecelakaan lalu lintas			2	24	4	118
18	Kepedulian pengguna halte bagi orang difabel (pengguna kursi roda, alat bantu jalan )			14	11	5	111
19	Sikap saling menghargai sesama pengguna fasilitas halte			12	14	4	112
20	Perhatian dari pihak terkait pada penertiban disekitar halte			9	19	2	113
21	Kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan		2	9	16	3	110
22	Kepedulian pengguna halte terhadap kelestarian lingkungan			15	14	1	106

### Penilaian Tingkat Kepentingan

Penilaian terhadap tingkat kepentingan yang diharapkan oleh responden dalam penerapannya di lapangan menggunakan skala 5 tingkat yang terdiri 5 tingkat yaitu sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting, tidak penting. Perhitungan terhadap tingkat kepentingan diperoleh dari 130 responden pengguna halte yang disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2. Hasil Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan**

No.	Bagian yang Diamati	Penilaian Kondisi Fasilitas					Bobot
	Fasilitas Halte	Kinerja					
		1	2	3	4	5	
1	Kondisi Fisik Atap Halte				5	25	145
2	Kondisi Fisik Bangunan Halte				6	24	144
3	Kondisi Lampu Penerangan Pada Halte				13	17	137
4	Kondisi Papan Informasi Pada Halte				18	12	132
5	Kondisi Ketersediaan Tempat Sampah Pada Halte				19	11	131
6	Kondisi Tempat Duduk Pada Halte				9	21	141
7	Luas Halte Memadai Bagi Pengguna				14	16	120
8	Kemudahan untuk menjangkau halte				7	23	143
9	Kemudahan untuk memperoleh angkutan umum				7	23	143
10	Kemudahan untuk orang Difabel (Pengguna Kursi Roda, Alat Bantu Jalan)				14	16	136
11	Memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna halte					30	150
12	Halte terkoneksi dengan JPO				13	17	137
13	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk mengatasi kasus kejahatan				12	18	132
14	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan fasilitas				13	17	137
15	Jaminan keamanan bagi penggunaan halte dari tindakan criminal				3	27	147
16	Jaminan kenyamanan bagi penggunaan halte dari PKL				5	25	145
17	Jaminan keselamatan bagi penggunaan halte dari kecelakaan lalu lintas				2	28	148
18	Kepedulian pengguna halte bagi orang difabel (pengguna kursi roda, alat bantu jalan )				13	17	137
19	Sikap saling menghargai sesama pengguna fasilitas halte				14	16	136
20	Perhatian dari pihak terkait pada penertiban disekitar halte				15	15	135
21	Kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan				5	25	145
22	Kepedulian pengguna halte terhadap kelestarian lingkungan				17	13	137

### Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor *kinerja/ pelaksanaan* dengan skor *kepentingan*. Didalam perhitungan tingkat kesesuaian akan dapat menentukan urutan prioritas dari setiap faktor-faktor yang terbagi dalam lima (5) dimensi kepuasan pelanggan. Tujuannya disini adalah sebagai upaya untuk mengetahui dimensi apa yang perlu mendapatkan prioritas pertama dalam peningkatan faktor-faktornya yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kinerja halte. Rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = (Xi / Yi) \times 100\%$$

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan pengguna halte disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No.	Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Kondisi Fisik Atap Halte	129	145	88,96%
2	Kondisi Fisik Bangunan Halte	130	144	90,27%
3	Kondisi Lampu Penerangan Pada Halte	121	137	88,32%
4	Kondisi Papan Informasi Pada Halte	95	132	71,97%
5	Kondisi Ketersediaan Tempat Sampah Pada Halte	95	131	72,51%
6	Kondisi Tempat Duduk Pada Halte	113	141	80,14%
7	Luas Halte Memadai Bagi Pengguna	122	120	90,19%
8	Kemudahan untuk menjangkau halte	105	143	73,43%
9	Kemudahan untuk memperoleh angkutan umum	108	143	75,52%
10	Kemudahan untuk orang Difabel (Pengguna Kursi Roda, Alat Bantu Jalan)	72	136	52,94%
11	Memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna halte	106	150	70,67%
12	Halte terkoneksi dengan JPO	97	137	70,8%
13	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk mengatasi kasus kejahatan	94	132	71,21%
14	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan fasilitas	101	137	73,72%
15	Jaminan keamanan bagi penggunaan halte dari tindakan criminal	113	147	76,87%
16	Jaminan kenyamanan bagi penggunaan halte dari PKL	119	145	82,06%
17	Jaminan keselamatan bagi penggunaan halte dari kecelakaan lalu lintas	118	148	79,72%
18	Kepedulian pengguna halte bagi orang difabel (pengguna kursi roda, alat bantu jalan )	111	137	81,02%
19	Sikap saling menghargai sesama pengguna fasilitas halte	112	136	82,35%
20	Perhatian dari pihak terkait pada penertiban disekitar halte	113	135	83,7%
21	Kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan	110	145	75,86%
22	Kepedulian pengguna halte terhadap kelestarian lingkungan	106	137	77,37%

#### Perhitungan Skor Rata-Rata dari Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei yang dilakukan terhadap 130 responden, maka diperoleh skor rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Skor rata-rata tingkat kinerja (X) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) diperoleh dari membagi skor tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam studi ini. Sedangkan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut (X) dan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut (Y) diketahui dengan membagi rata-rata tingkat kinerja

dan rata-rata tingkat kepentingan dengan jumlah pertanyaan. Adapun perhitungan skor rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan Skor Rata-Rata

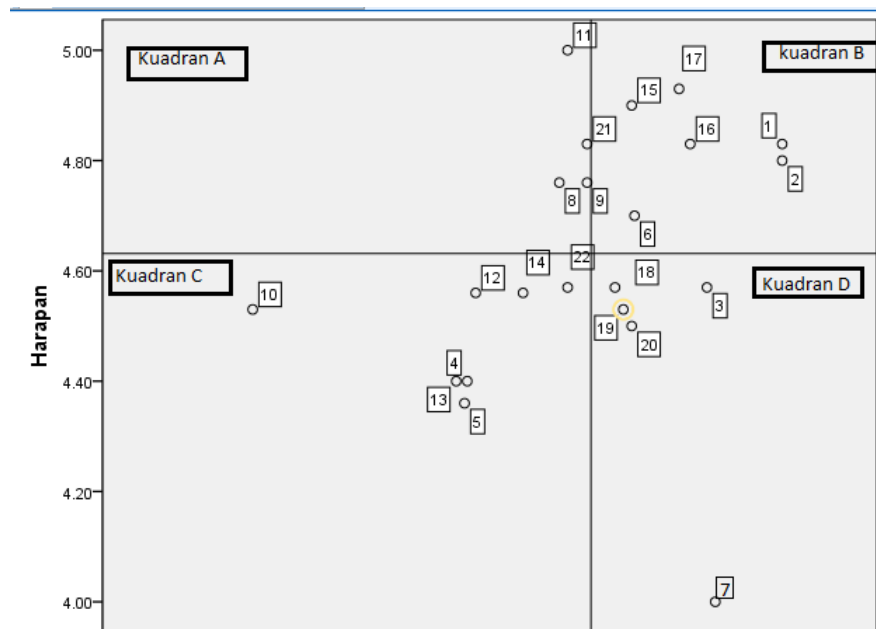
No.	Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	Kondisi Fisik Atap Halte	129	145	4,3	4,83
2	Kondisi Fisik Bangunan Halte	130	144	4,3	4,8
3	Kondisi Lampu Penerangan Pada Halte	121	137	4,03	4,57
4	Kondisi Papan Informasi Pada Halte	95	132	3,17	4,4
5	Kondisi Ketersediaan Tempat Sampah Pada Halte	95	131	3,16	4,36
6	Kondisi Tempat Duduk Pada Halte	113	141	3,77	4,7
7	Luas Halte Memadai Bagi Pengguna	122	120	4,06	4
8	Kemudahan untuk menjangkau halte	105	143	3,5	4,76
9	Kemudahan untuk memperoleh angkutan umum	108	143	3,6	4,76
10	Kemudahan untuk orang Difabel (Pengguna Kursi Roda, Alat Bantu Jalan)	72	136	2,4	4,53
11	Memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna halte	106	150	3,53	5
12	Halte terkoneksi dengan JPO	97	137	3,2	4,56
13	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk mengatasi kasus kejahatan	94	132	3,13	4,4
14	Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan fasilitas	101	137	3, 37	4,56
15	Jaminan keamanan bagi penggunaan halte dari tindakan criminal	113	147	3,76	4,9
16	Jaminan kenyamanan bagi penggunaan halte dari PKL	119	145	3,97	4,83
17	Jaminan keselamatan bagi penggunaan halte dari kecelakaan lalu lintas	118	148	3,93	4,93
18	Kepedulian pengguna halte bagi orang difabel (pengguna kursi roda, alat bantu jalan )	111	137	3,7	4,57
19	Sikap saling menghargai sesama pengguna fasilitas halte	112	136	3,73	4,53
20	Perhatian dari pihak terkait pada penertiban disekitar halte	113	135	3,76	4,5
21	Kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan	110	145	3,6	4,83
22	Kepedulian pengguna halte terhadap kelestarian lingkungan	106	137	3,53	4,57
<b>Rata – rata</b>				<b>3,62</b>	<b>4,63</b>

#### Diagram Kartesius

Setelah diketahui skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat kedalam diagram kartesius. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-rata tingkat kinerja (X) menunjukkan



posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (Y). Rata-rata dari rata-rata penilaian tingkat kinerja dari seluruh atribut (X) adalah sebesar 3,62 dan rata-rata dari rata-rata penilaian tingkat kepentingan (Y) adalah sebesar 4,63. Nilai-nilai tersebut digunakan sebagai titik koordinat untuk membuat diagram kartesius. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat pada diagram berikut ini:



Gambar 2. Gambar Diagram Kartesius

Interpretasi dari hasil *Importance Performance Analysis* dapat dinyatakan sebagai berikut:

**a. Kuadran A (Prioritas Utama)**

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah:

- 1) Memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna halte. (Atribut 11)
- 2) Kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan. (Atribut 21)
- 3) Kemudahan untuk menjangkau halte. (Atribut 8)
- 4) Kemudahan untuk memperoleh angkutan umum. (Atribut 9)

**b. Kuadran B (Pertahankan prestasi)**

Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerja pada atribut ini juga sudah sangat baik, sehingga pengguna merasa puas. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- 1) Jaminan keamanan bagi penggunaan halte dari tindakan kriminal. (Atribut 15)
- 2) Jaminan kenyamanan bagi penggunaan halte dari PKL. (Atribut 16)
- 3) Jaminan keselamatan bagi penggunaan halte dari kecelakaan lalu lintas. (Atribut 17)
- 4) Kondisi tempat duduk pada halte. (Atribut 6)
- 5) Kondisi fisik atap halte. (Atribut 1)
- 6) Kondisi fisik bangunan halte. (Atribut 2)

**c. Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya pada atribut ini juga kurang begitu diperhatikan. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah:

- 1) Kemudahan untuk orang Difabel (pengguna kursi roda, alat bantu jalan). (Atribut 10)
- 2) Kemudahan untuk orang Difabel (pengguna kursi roda, alat bantu jalan). (Atribut 12)
- 3) Tindakan tegas dari pihak terkait untuk perbaikan fasilitas. (Atribut 14)
- 4) Kepedulian pengguna halte terhadap kelestarian lingkungan. (Atribut 22)
- 5) Tindakan tegas dari pihak terkait untuk mengatasi kasus kejahatan. (Atribut 13)

- 6) Kondisi papan informasi pada halte. (Atribut 4)
- 7) Kondisi ketersediaan tempat sampah pada halte. (Atribut 5)

**d. Kuadran D (Prioritas Berlebihan)**

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga pengguna menilai kinerja tersebut dirasakan berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- 1) Kepedulian pengguna halte bagi orang difabel (pengguna kursi roda, alat bantu jalan). (Atribut 18)
- 2) Sikap saling menghargai sesama pengguna fasilitas halte. (Atribut 19)
- 3) Perhatian dari pihak terkait pada penertiban disekitar halte. (Atribut 20)
- 4) Kondisi lampu penerangan pada halte. (Atribut 3)

**Konsep Disain Halte yang Berwawasan Lingkungan di Kota Surabaya**

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan halte di Kota Surabaya, maka disusun konsep disain halte yang berwawasan lingkungan adalah:

- 1) Memberikan keamanan bagi pengguna dengan penyediaan atap penutup halte yang baik dilengkapi dengan lampu penerangan yang memadai, telepon umum.
- 2) Memberikan kenyamanan bagi pengguna halte dengan penyediaan tempat duduk yang nyaman serta dilengkapi dengan jalur hijau, tanaman peneduh dan toilet.
- 3) Kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan ditingkatkan dengan penyediaan tempat sampah dan tempat cuci tangan yang baik dan mencukupi,
- 4) Kemudahan untuk menjangkau halte dicapai dengan penyediaan jalur pedestrian, taman serta jalur untuk kaum difabel,
- 5) Kemudahan untuk memperoleh angkutan umum dicapai dengan penyediaan jalur pedestrian yang memadai, penyediaan papan informasi rute dan jadwal angkutan umum.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan yang dihasilkan dari studi ini adalah:

1. Kualitas pelayanan halte masih belum memuaskan dengan nilai  $x = 3,62$  dan  $y = 4,63$ . Atribut-atribut yang berada dalam kuadran A harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna halte, kepedulian pengguna halte terhadap kebersihan, kemudahan untuk menjangkau halte dan angkutan umum.
2. Konsep disain halte yang berwawasan lingkungan dengan mengedepankan pada *green infrastructure*, penyediaan fasilitas seperti tempat duduk, toilet, tempat sampah, jalur hijau dan pedestrian, lampu penerangan, tanaman peneduh dll yang semakin baik dan memadai.

Saran yang dapat direkomendasikan adalah:

1. Adanya penempatan lokasi halte yang terkoneksi dengan prasarana lainya seperti JPO, jalur pedestrian, parkir sehingga pengguna lebih mudah dalam mengakses kendaraan umum.

**DAFTAR PUSTAKA**

- BPS. (2015). *Surabaya dalam Angka*. Badan Pusat Statistik. Surabaya.
- Dirjenhubdat. (1996). *Pedoman Teknis Perekrayaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum*. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- European Commision. (1998). *QUATTRO Final Report: Synthesis and Recommendations*. Online. [http://europa.eu.int/comm/transport/extra/final\\_reports/urban/quattro.pdf](http://europa.eu.int/comm/transport/extra/final_reports/urban/quattro.pdf).
- Evans, J. E. (2004). *Chapter 9: Transit Scheduling and Frequency*. TCRP Report 95: Traveler Response to Transportation System Changes, Transportation Research Board. Washington.
- Gultom, Hansen Samuel Arberto, Joewono, Tri Basuki. (2014). Kualitas Pelayanan Halte Trans Metro Bandung. *Jurnal Transportasi Volume 14 No. 1 April 2014*: 69-78. Bandung.

- Hook, W. (2009). *Bus Rapid Transit: A Cost-Effective Mass Transit Technology*. The Institute for Transportation and Development Policy. New York.
- Kurniawan, Ade, Darajat, Teddy M. (2011). Desain Halte untuk Masyarakat Urban (Studi Kasus: Daerah Jakarta dan Sekitarnya). *Inosains Volume 6 Nomor 1*, Februari 2011. Jakarta.
- Kusuma G. P., Santosa W., Sutandi A. C., dan Joewono T. B. (2007). *Estimasi Pelayanan Operasional Bus Lane di Bandung*. Jurnal Transportasi 7 (2): 127-136. Bandung.
- Prihastuti, Novrida. (2009). Evaluasi Pengaruh Penempatan Halte Bus Trans Jogja terhadap Kendaraan Lain (Studi Kasus: Halte Bus Trans Jogja Jl. Mangkubumi (Tugu), Jl. Malioboro (Kepatihan) dan Jl. KHA. Dahlan (Ngadiwinatan)). *Tugas Akhir*. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Woodson E. Wesley. 1981. *Human Factors Design Handbook*. McGraw-Hill Book Company. New York.
- Yurtseven, H. R. 2006. *Service Quality of Troy: An Importance Satisfaction Analysis*. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*. 1 (2): 59-73.

**- halaman ini sengaja dikosongkan -**